



# **ZPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2014**

## **Pečovatelská služba Městské části Praha 20**

**Městská část Praha 20  
Úřad městské části  
Odbor sociálních věcí a školství  
Oddělení pečovatelské služby  
Jívanská 647/10  
193 00 Praha 9 – Horní Počernice**

# PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Poskytovatel služby: Městská část Praha 20

Adresa: Městská část Praha 20, Odbor sociálních věcí a školství, Jívanská 647/10, Praha 9 - Horní Počernice

IČO: 00240192

Identifikační číslo služby: 8642772

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 je registrovaná terénní sociální služba, poskytovaná dle ustanovení § 40, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech osob.

## **Pečovatelská služba Městské části Praha 20 nabízí tyto základní a fakultativní činnosti:**

### Základní činnosti

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

### Fakultativní činnosti

Poskytovatel dle svých možností a po vzájemné dohodě s uživatelem může nad rámec základních činností poskytnout uživateli následující fakultativní služby:

- a) přepravu uživatele k lékaři, nebo do zdravotnického zařízení vozem provozovaným poskytovatelem
- b) dohled, návštěvu, kontrolu
- c) doprovod dospělých osob na procházky, do obchodů a podobně

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 je v registru Magistrátu hlavního města Prahy pro poskytovatele sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Organizačně je začleněna pod Odbor sociálních věcí a školství, Oddělení pečovatelské služby.

## **Cílová skupina Pečovatelské služby Městské části Praha 20**

Cílovou skupinou osob, k nimž směřuje úsilí Pečovatelské služby Městské části Praha 20, jsou senioři a osoby se zdravotním postižením ve věku od 27 let, žijící na území Městské části Praha 20.

## **Poslání Pečovatelské služby Městské části Praha 20**

Posláním pečovatelské služby je poskytovat pomoc osobám, které se z důvodu vyššího věku nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, které jsou poskytovány v domácnosti uživatele a pomáhají zajistit uživatelům možnost co nejdéle setrvat v domácím prostředí.

## **Pracovní doba**

Pečovatelská služba je poskytována ve všední dny od 7.30 do 16.00 hodin v domácnosti uživatele, nebo v jeho přirozeném sociálním prostředí, výhradně na území Městské části Praha 20.

## **Personální zajištění**

Pečovatelskou službu zajišťuje 7 pečovatelek, 1 řidič vozidla pečovatelské služby, 1 sociální pracovníce a 1 koordinátorka služby.

## **Popis realizace služby**

Zájemci o službu mohou získat základní informace o pečovatelské službě na webových stránkách MČ Praha 20 – [www.pocernice.cz](http://www.pocernice.cz), nebo na Odboru sociálních věcí a školství. Informace jsou také pravidelně zveřejňovány v Hornopočernickém zpravodaji.

Zájemce o službu podává žádost o poskytování pečovatelské služby a to buď osobně, prostřednictvím rodiny nebo poštou. Může také telefonicky požádat o návštěvu zaměstnance pečovatelské služby, který žádost přinese k žadateli domů a pomůže mu s jejím podáním.

Po podání žádosti je žadatel kontaktován zaměstnancem pečovatelské služby a seznámen s podmínkami poskytování služby, s rozsahem nabízených služeb, s cenou a způsobem úhrady jednotlivých služeb.

Předána mu jsou také Pravidla pro poskytování pečovatelské služby. Pokud žadatelův zájem o poskytování služby trvá, následuje návštěva, provedená zaměstnancem pečovatelské služby v jeho domácnosti. Během této návštěvy je navržen způsob a rozsah poskytování služeb. Pokud dojde k dohodě, je o podmínkách poskytované služby uzavřena písemná smlouva.

Každý uživatel služby má svého klíčového pracovníka, který s ním po uzavření smlouvy vypracuje individuální plán, zaměřený na individuální potřeby uživatele. Individuální plán obsahuje osobní cíle

uživatelé a podrobný postup jejich naplňování. Individuální plán lze v průběhu poskytování služby měnit, vyhodnocovat a aktualizovat.

Uživatel je také průběžně informován o možnosti podávání stížností a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Má možnost spolurozhodovat o formě, podmínkách, průběhu a rozsahu poskytované služby. Jsou brány na vědomí jeho potřeby, připomínky, náměty.

Službu může dle vlastního rozhodnutí kdykoliv změnit, nebo ukončit.

#### **Přehled využívání služeb v roce 2014**

Pečovatelská služba poskytla v roce 2014 péči 118 osobám. Podrobné čerpání služeb je uvedeno v následující tabulce:

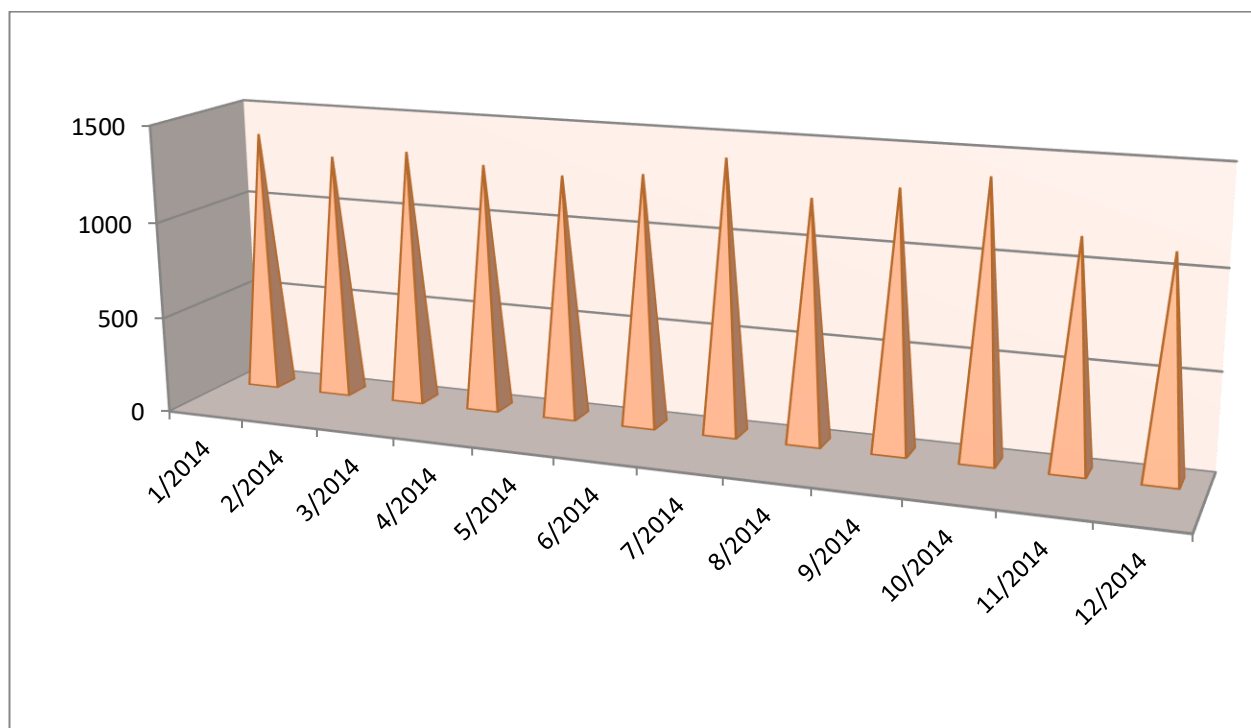
<b>Počet uživatelů, kterým byla poskytnuta péče</b>	<b>118</b>
<b>Název činnosti PS</b>	<b>Počet úkonů</b>
Běžné nákupy	192 hodin
Běžný úklid	1 135 hodin
Doprovázení	281 hodin
Pochůzky	93 hodin
Pomoc při přípravě jídla	534 hodin
Pomoc při prostorové orientaci	715 hodin
Pomoc při úkonech osobní hygieny	163 hodin
Pomoc při velkém úklidu	1,5 hodin
Praní prádla	149 kg prádla
Dovoz obědů	15 409 kusů rozvezených jídel
Návštěvy	20 návštěv
Přeprava autem	52 km
Velký nákup	186 velkých nákupů

### Počty dovezených obědů v roce 2014 po měsících

Pečovatelská služba zajistila v roce 2014 dovoz celkem 15 409 kusů obědů pro občany městské části. Obědy rozváží pečovatelská služba služebním automobilem. Na rozvozu se podílí pečovatelka a řidič. Níže jsou uvedeny počty rozvezených obědů v roce 2014 po měsících.

Měsíc/Rok	Obědů
1/2014	1365
2/2014	1271
3/2014	1324
4/2014	1284
5/2014	1258
6/2014	1294
7/2014	1404
8/2014	1236
9/2014	1316
10/2014	1399
11/2014	1148
12/2014	1110
<b>Celkem:</b>	<b>15409</b>

### Počet zajištěných obědů v grafu



## **Uzavřené smlouvy**

Pečovatelská služba uzavřela v roce 2014 celkem 29 nových smluv. Ukončeno bylo celkem 35 smluv, z toho 3 z důvodu odchodu uživatele do domova pro seniory, 18 smluv z důvodu úmrtí a 14 na vlastní žádost.

## **Pracovní tým**

V pečovatelské službě pracuje 7 pečovatelek, koordinátorka služby a sociální pracovnice. Všichni pracovníci splňují předepsané vzdělání. V průběhu roku 2014 došlo ke změně dvou pracovnic v sociálních službách, kdy odešly 2 pracovnice v sociálních službách, a to pí. Kristýna Janoušková a pí. Renáta Kosová. Na uvolněná pracovní místa nastoupily 2 nové pracovnice pí. Markéta Ryšavá a pí. Anna Fénéšová. V roce 2014 byla přijata také pracovnice pečovatelské služby, která mimo jiné zajišťuje čistotu jídlonosičů. Jídlonosiče jsou nově přemývány v zázemí ÚMČ Praha 20, tak aby byla zajištěna jejich čistota i u těch uživatelů, kteří již sami dobře jídlonosič umýt nezvládnou. Tým pečovatelské služby doplňuje řidič, který je zodpovědný za provoz automobilu pečovatelské služby.

## **Vzdělávání pracovního týmu**

Pečovatelská služba v rámci zvyšování kvality poskytování pečovatelské služby dbá na pravidelné vzdělávání pracovníků v přímé péči. Vzdělání pracovníků je předepsáno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Vzdělávání je zaměřeno například na zvyšování úrovně komunikačních dovedností pracovníků, na prevenci vyhoření, na naplňování Standardů kvality poskytování sociálních služeb.

Několikrát za rok se pro pracovníky v přímé péči koná také skupinová externí supervize s psychoterapeutkou Mgr. Hellenou Holečkovou. Prioritou supervizních setkání je osobnostní rozvoj pracovníků a vyrovnávání se s pracovním stresem. Supervize také pomáhá řešit těžko řešitelné případy a podporuje týmovou spolupráci.

## **Další činnosti Pečovatelské služby Městské části Praha 20 v roce 2014**

### **Výlety**

Pečovatelská služba Městské části Praha 20 organizuje 2x ročně výlety pro uživatele pečovatelské služby a ostatní seniory z Horních Počernic. Při organizaci výletů spolupracuje s MO Svazu tělesně postižených. Společně projednávají nejen termíny výletů, tak aby se akce pečovatelské služby nekřížily s akcemi pořádané MO STP, ale také místa výletů. Snahou je vybírat takové cíle výletů, o které mají hornopočerničtí

senioři skutečný zájem a současně přizpůsobovat místa i program výletu tomu, aby absolvování výletu bylo co nejméně náročné.

Dne 11. 6. 2014 se uskutečnil výlet do barokního zámku Jemniště, cestou zpět se zastávkou v Benešově, kde zájemci shlédli zajímavé expozice Muzea Podblanicka.

Dne 24. 9. 2014 se uskutečnil výlet do klasicistního loveckého zámku Kozel, cestou zpět účastníci výletu strávili pěkné odpoledne v Rokycanech.

### **Kulturní akce**

Pečovatelská služba ve spolupráci s MO Svazu tělesně postižených pravidelně organizuje setkávání seniorů městské části. Při pořádání akcí nezištně pomáhají při zajišťování programu pedagogové a žáci ze Základní umělecké školy Horní Počernice a z Mateřské školy „U Rybníčku“. V roce 2014 byly uspořádány tři kulturní akce pro seniory

14. 4. 2014 – Velikonoční slavnost

27. 10. 2014 – Taneční odpoledne s harmonikou

8. 12. 2014 – Vánoční odpoledne

### **Hospodaření Pečovatelské služby Městské části Praha 20 v roce 2014**

#### **Celkové příjmy Pečovatelské služby Městské části Praha 20**

Příjmy za úhradu služeb	1 376 018,- Kč
Příspěvek zřizovatele	2 366 217,-Kč
Dotace a granty MPSV Magistrátu hl. m. Prahy	501 576,- Kč

#### **Celkové výdaje Pečovatelské služby Městské části Praha 20**

Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	4 243 811,- Kč
--	----------------

## Zhodnocení plnění dlouhodobých a krátkodobých cílů Pečovatelské služby MČ Praha 20

### Zhodnocení plnění dlouhodobých cílů v roce 2014

***Cíl 1: Budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do domova pro seniory pouze z důvodu, že jsme nedokázali zajistit pečovatelskou službu.***

Za rok 2014 odešli do domova pro seniory pouze 3 uživatelé. Pečovatelská služba do doby jejich odchodu individuálně a operativně poskytovala různé druhy služeb. K odchodu do domova došlo většinou z důvodu předcházející hospitalizace uživatele a následného zhoršení schopnosti sebeobsluhy, nebo na základě vlastního rozhodnutí uživatele.

***Cíl 2: Budeme operativně pomáhat k zajištění dalších služeb, pokud zajistit péči nebude v našich silách.***

V těchto případech máme pro naše uživatele k dispozici kontakty na osobní asistenci, nemocnice následné péče, zdravotnickou dopravu, zdravotní péči, kadeřnictví a pedikúru do domu, mytí oken a další služby působící v Horních Počernicích.

***Cíl 3: Zajistíme, aby uživatel měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu - předcházení situací, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě a kdy se naopak služba mohla přizpůsobit jemu.***

Při poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby dbáme na to, aby uživatelé mohli uplatňovat svou vlastní vůli, průběh služby je vždy domluven předem. Zaměstnanci také, pokud jim to provoz služby dovolí, často operativně mění termíny i dobu dojednané péče podle aktuálních potřeb svých uživatelů. Dovednosti, které při poskytování služby tímto způsobem zaměstnanci využívají, získávají a upevňují na kurzech vzdělávání a na společných supervizích.

### Zhodnocení plnění krátkodobých cílů pro rok 2014



***Cíl 1: Zvyšovat kvalifikaci a odbornost zaměstnanců, podporovat zaměstnance v průběžném vzdělávání, které by mělo být zaměřeno zejména na komunikaci a individuální plánování služby a podporovat konání pravidelných supervizí pro pracovníky pečovatelské služby.***

Zaměstnanci v přímé péči se účastnili školení a seminářů tak, jak stanoví zákon o sociálních službách. Témata byla stanovena na základě potřeb zaměstnanců, týkala se zejména komunikačních dovedností, individuálního plánování služeb a podobně. V tomto roce se podařilo zajistit pravidelné setkávání pracovníků v rámci supervize, kdy jsme navázali spolupráci s psychoterapeutkou Hellenou Holečkovou.

***Cíl 2: Informovat občany o poskytování pečovatelské služby.***

Informace o poskytování pečovatelské služby byly zveřejněny v čísle 9/2014 Hornopočernického zpravodaje, který je pravidelně a zdarma distribuován do domácností občanů Prahy 20.

V rámci zvýšení informovanosti veřejnosti se pečovatelská služba dne 10. 9. 2014 aktivně zúčastnila Veletrhu sociálních služeb v Praze 9 - Horních Počernicích.

Informace o poskytování pečovatelské služby jsou rozšiřovány formou letáků, které byly distribuovány do místních ordinací lékařů a dalších institucí, na webových stránkách městské části a v prostorách úřadu.

***Cíl 3: Zjistit spokojenost uživatelů se službou prostřednictvím dotazníkového šetření a výsledky tohoto výzkumu využít pro zvýšení kvality poskytované služby.***

V měsíci dubnu 2014 proběhlo dotazníkové šetření mezi uživateli služby. Osloveni byli všichni uživatelé pečovatelské služby, které v této době službu využívali. Celkem bylo rozdáno 75 dotazníků, vyplněných dotazníků bylo vráceno 56. O výsledku dotazníkového šetření byla zpracována zpráva s názvem „Průzkum spokojenosti s kvalitou poskytování pečovatelské služby“, jejíž výsledky byly zpracovány a využity pro zkvalitnění služby.

## Stanovení cílů pro rok 2015

### Dlouhodobé cíle

*Cíl 1: Budeme se maximálně, dle svých možností snažit, aby nikdo nemusel odejít ze svého domova do domova pro seniory pouze z důvodu, že jsme nedokázali zajistit pečovatelskou službu.*

*Cíl 2: Budeme operativně pomáhat k zajištění dalších služeb, pokud zajistit péči nebude v našich silách.*

*Cíl 3: Zajistíme, aby uživatel měl možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o vlastním životním stylu - předcházení situací, kdy se uživatel musel přizpůsobit službě a kdy se naopak služba mohla přizpůsobit jemu.*

### Krátkodobé cíle

Cíl 1: Zvyšovat kvalifikaci a odbornost zaměstnanců dle plánů vzdělávání.

Cíl 2: Provéřit kvalitu procesů individuálního plánování prostřednictvím odborné konzultantky.

Cíl 3: Informovat občany o poskytování pečovatelské služby v Praze 9 - Horních Počernicích.

Cíl 4: Aktualizovat některé standardy kvality poskytování pečovatelské služby

Zpracovala: Mgr. Olga Švrčulová, Ing. Monika Brzkovská